

VIEŠOJI ĮSTAIGA „JURBARKO SOCIALINĖS PASLAUGOS“
DIENOS SOCIALINĖS GLOBOS PASLAUGOS ASMENS NAMUOSE

SUINTERESUOTŲ ŠALIŲ PASITENKINIMAS ĮSTAIGOS TEIKIAMOMIS PASLAUGOMIS,
BENDRADARBIAVIMU SU ĮSTAIGA

2019 metų sausio mėnesį buvo atlikta suinteresuotų šalių – Jurbarko r. sav. Socialinės paramos skyriaus ir seniūnijų internetinė apklausa. Apklausoje sudalyvavo 12 suinteresuotų šalių iš 13, t.y. 92,31 proc. Anketoje buvo pateikta 12 klausimų, iš kurių 2 atviri klausimai.

Viename iš atvirų klausimų respondentai turėjo nurodyti įstaigos pridedamąją vertę, kurią gauna suinteresuotos šalys iš bendradarbiavimo su mūsų įstaiga. 7 respondentai (58,33 proc. atsakiusių) nurodė, jog svarbiausia pridedamoji vertė yra kokybiškų socialinių paslaugų teikimas jų aptarnaujamų teritorijų žmonėms, ypač vienišiams, senyvo amžiaus ir neįgaliems asmenims, teikiant paslaugas namuose. 3 respondentai (25 proc. atsakiusių) nurodė gaunamos informacijos aktualumą, konsultacijų kokybiškumą kaip pridedamąją vertę, o po vieną respondentą (po 8,33 proc. atsakiusių) nurodė pridedamąją vertę „supratingumą, vienybę“ ir „krizinių situacijų išsprendimą, susijusių su šeimomis“.

Antras atviras klausimas buvo skirtas pateikti respondentams komentarus, pastabas ir pasiūlymus paslaugų tobulinimui. Buvo gauti tik trys atsakymai, kurie turėjo vertinamąjį pobūdį „paslaugos tobulos“, „paslaugų pasiūlymai atitinka mūsų lūkesčius“, „viskas šiai dienai yra gerai“, o pasiūlymų nebuvo sulaukta.

Pagrindinių 10 anketos klausimų buvo vertinamojo pobūdžio, t.y. suinteresuotų šalių buvo prašoma įvertinti bendradarbiavimą su įstaiga, pridedamąją vertę, įstaigos veiklą ir pan., pasirenkant iš galimų 5 atsakymų: „labai gerai“, „gerai“, „vidutiniškai“, „blogai“, „labai blogai“. Apibendrinti duomenys pateikiami lentelėje „Įstaigos veiklos vertinimas“, o kiekvieno klausimo atsakymų rezultatų diagramos pateikiamos priede „Anketa suinteresuotoms šalims, 2018 m.“.

Lentelė. „Įstaigos veiklos vertinimas“.

Vertinimo objektas	Vertinimas, proc.				
	Labai gerai	Gerai	Vidutiniškai	Blogai	Labai blogai
Bendradarbiavimas su įstaiga	75	16,7	-	-	8,3
Įstaigos pridedamoji vertė	75	25	-	-	-
Įstaigos indėlis į paslaugų atitikimą aptarnaujamos teritorijos gyventojų poreikiams ir lūkesčiams	66,7	33,3	-	-	-
Įstaigos veikla ir teikiamų paslaugų kokybė	75	25	-	-	-
Įstaigos rengiamų dokumentų kokybė	75	25	-	-	-
Darbuotojų operatyvumas sprendžiant Jums kilusius klausimus	83,3	16,7	-	-	-
Įstaigos darbuotojų elgesys	83,3	16,7	-	-	-
Informacijos apie paslaugas išsamumas	75	25	-	-	-
Informacijos apie vykdomą veiklą aktualumas	58,3	41,7	-	-	-

Informacijos apie pasiektus rezultatus aiškumas	50	50	-	-	-
--	----	----	---	---	---

Tik viename vertinamajame klausime buvo gautas vienas atsakymas „labai blogai“ – taip įvertino viena suinteresuota šalis bendradarbiavimą. Nėra aišku, ar realiai taip vertina bendradarbiavimą, ar tik buvo klaidingai paspaustas atsakymas, nes vėlesniuose atsakymuose vyrauja tik atsakymai „labai gerai“ , „gerai“, o prastesnių vertinimų nelieka, kas lyg turėtų būti, jei vertinti atsakymą „labai blogai“ kaip sąmoningai paspaustą.

Vystant tolimesnį bendradarbiavimą su interesuotomis šalimis ir stengiantis pateisinti jų lūkesčius, tikslinga numatyti informacijos apie vykdomą veiklą ir pasiektus rezultatus sklaidos gerinimo veiksmus, kad didėtų procentas suinteresuotų šalių, vertinančių šiuos aspektus „labai gerai“.